

nexthink

# Trasformare l'esperienza digitale dei collaboratori nelle banche

Una piattaforma innovativa che offre visibilità e controllo completi in tempo reale sull'intero panorama IT, rivoluziona l'esperienza dei dipendenti nel workplace digitale e assicura esperienze impeccabili ai clienti.





# Migliore esperienza dei collaboratori = Migliore esperienza dei clienti

Le organizzazioni del settore bancario stanno puntando fortemente sull'innovazione digitale. L'obiettivo è fornire ai clienti servizi altamente personalizzati, garantendo inoltre efficienza operativa, conformità e sostenibilità.

Il successo in queste aree nasce dall'esperienza digitale dei collaboratori, dalla loro interazione quotidiana con i sistemi, i dispositivi e i software che gli consentono un lavoro produttivo.

Ma molte banche hanno sistemi IT obsoleti che offrono al personale esperienze digitali frustranti. Questo influisce sulla produttività, rallenta la trasformazione digitale e genera problemi di scalabilità per i team IT.

Un'indagine<sup>1</sup> condotta tra i decisori IT e i dipendenti nel settore finance ha rilevato che secondo il 54% dei responsabili IT i collaboratori della loro organizzazione sono "completamente soddisfatti" della loro esperienza digitale, ma solo il 30% dei collaboratori è effettivamente d'accordo.

## Un'esperienza digitale integrata

I responsabili IT hanno bisogno di conoscere in tempo reale l'intera esperienza digitale sul workplace. Ma le attuali tecnologie di monitoraggio offrono una prospettiva solo parziale e dicono poco o niente su come migliorare l'esperienza dei collaboratori.

Questo è l'aspetto su cui Nexthink fa la differenza come partner strategico. La nostra piattaforma di osservabilità leader di mercato visualizza in ogni momento l'esperienza digitale del collaboratore e ne semplifica il miglioramento.

Con Nexthink, le banche hanno a disposizione le informazioni basate su AI per identificare e risolvere subito i problemi IT, prima che abbiano conseguenze sulle operation. Questo offre ai collaboratori un'esperienza digitale integrata quando usano i loro dispositivi e le loro applicazioni.

Nei capitoli che seguono, mostreremo come ottenere questa visibilità e offrire ai collaboratori un'esperienza superiore, migliorando anche l'esperienza dei clienti.

54%

dei leader IT ritiene che i dipendenti della loro organizzazione siano "completamente soddisfatti" dell'esperienza digitale dei collaboratori, ma solo il...

30%

dei collaboratori è d'accordo

<sup>1</sup>State of the DEX Industry Work Sector Report-Financial Services, 2023, Vanson Bourne

# Seleziona un capitolo

Fai clic su un argomento

# Gestire in maniera confidente l'esperienza sul workplace digitale

Nextthink è leader mondiale nella gestione dell'esperienza digitale dei collaboratori. Oltre 1000 organizzazioni si affidano a noi per ottenere visibilità e controllo sull'IT.

Le banche scelgono Nextthink per creare un workplace digitale ideale. In questo modo riducono i costi, velocizzano la trasformazione digitale e hanno visibilità sull'esperienza dei loro collaboratori.

**Vedere → diagnosticare → correggere**

Nextthink Infinity assicura una visibilità completa in tempo reale sull'esperienza digitale perché acquisisce la telemetria completa dell'ecosistema tecnologico.

La piattaforma consente quindi alle banche di vedere tutti i dispositivi, le applicazioni e le connessioni in tempo reale, diagnosticare il contesto e l'impatto dei problemi grazie all'AI e all'analisi, risolvendo subito i problemi tramite automazioni intelligenti e il coinvolgimento mirato dei collaboratori.

**Soddisfazione e produttività**

Grazie a un continuo miglioramento dell'esperienza sul workplace digitale, Nextthink Infinity aiuta le banche a mantenere l'efficienza operativa, migliorare la soddisfazione dei collaboratori e ottimizzare l'integrazione tecnologica.

La tecnologia di monitoraggio che utilizzi attualmente offre una visione solo parziale di ciò che accade, mentre Nextthink Infinity garantisce una visibilità completa.

Passa da una scheda all'altra per vedere la differenza.



# Gestire in maniera confidente l'esperienza sul workplace digitale

Nextthink è leader mondiale nella gestione dell'esperienza digitale dei collaboratori. Oltre 1000 organizzazioni si affidano a noi per ottenere visibilità e controllo sull'IT.

Le banche scelgono Nextthink per creare un workplace digitale ideale. In questo modo riducono i costi, velocizzano la trasformazione digitale e hanno visibilità sull'esperienza dei loro collaboratori.

**Vedere → diagnosticare → correggere**

Nextthink Infinity assicura una visibilità completa in tempo reale sull'esperienza digitale perché acquisisce la telemetria completa dell'ecosistema tecnologico.

La piattaforma consente quindi alle banche di vedere tutti i dispositivi, le applicazioni e le connessioni in tempo reale, diagnosticare il contesto e l'impatto dei problemi grazie all'AI e all'analisi, risolvendo subito i problemi tramite automazioni intelligenti e il coinvolgimento mirato dei collaboratori.

**Soddisfazione e produttività**

Grazie a un continuo miglioramento dell'esperienza sul workplace digitale, Nextthink Infinity aiuta le banche a mantenere l'efficienza operativa, migliorare la soddisfazione dei collaboratori e ottimizzare l'integrazione tecnologica.

La tecnologia di monitoraggio che utilizzi attualmente offre una visione solo parziale di ciò che accade, mentre Nextthink Infinity garantisce una visibilità completa.

Passa da una scheda all'altra per vedere la differenza.



# Consentire ai tuoi utenti VIP di operare al meglio

## La sfida per le banche

Le banche devono offrire un'esperienza di lavoro digitale fluida ai loro utenti VIP e ad altri utenti business-critical. Tra questi ci sono i dirigenti senior, i team che generano ricavi e i dipendenti in prima linea come i broker.

Questi utenti hanno necessità di un IT di estrema affidabilità per evitare interruzioni, mantenere le comunicazioni, aumentare la produttività e garantire servizi eccellenti ai clienti. Spesso però gli utenti evitano di inviare ticket per problemi tecnici e le loro difficoltà non vengono comunicate.

## Perché Nexthink?

Utilizzando informazioni basate su AI per identificare in modo proattivo i pattern nelle prestazioni dei dispositivi e nel comportamento degli utenti, l'IT può prevedere e risolvere i problemi prima che si ripercuotano su utenti VIP e business-critical.

Schermate blu, crash delle applicazioni e lunghi tempi di accesso ai dispositivi irritano gli utenti. Oltre a evidenziare e spiegare le cause di questi problemi, Nexthink può anche fornire remediation pronte all'uso.

Con il monitoraggio completo dell'esperienza digitale dei collaboratori (DEX), i responsabili del workplace digitale possono monitorare e gestire di continuo le esigenze IT degli utenti VIP e business-critical, risolvendo rapidamente i loro problemi.





## CASE STUDY

# Banca globale imposta avvisi proattivi per migliorare l'esperienza degli utenti VIP

Nexthink ha utilizzato la piattaforma Infinity per una banca globale al fine di creare dashboard e monitorare gli utenti VIP come gruppo. Gli avvisi proattivi informano l'IT di anomalie relative al punteggio DEX di un utente, problemi con i suoi dispositivi o problemi con specifiche applicazioni come Teams o Zoom.

I ticket vengono creati automaticamente all'interno della piattaforma di gestione dei servizi IT della banca. Le notifiche istantanee vengono inviate al team di supporto VIP, eliminando eventuali gap di rilevamento, diagnosi e risoluzione dei problemi. Questo approccio migliora l'esperienza degli utenti VIP e gli consente di offrire un servizio eccellente ai clienti.

### Le principali soluzioni Nexthink per supportare gli utenti VIP

**Misurare e migliorare la DEX:** Nexthink Infinity fornisce visibilità in tempo reale e informazioni basate su AI sulle prestazioni dei dispositivi e sul comportamento degli utenti. Questo permette all'IT di reagire proattivamente ai problemi prima che abbiano un impatto sugli utenti VIP.

**Gestione IT proattiva:** Nexthink Infinity migliora le prestazioni del sistema con una diagnostica avanzata e la remediation automatica. Offre soluzioni immediate per prevenire le interruzioni e mantenere la produttività degli utenti business-critical.

**Esperienza di collaborazione:** Nexthink Infinity fornisce una visibilità completa su ogni elemento relativo all'adozione e all'utilizzo delle principali applicazioni e hardware di collaborazione da parte dei dipendenti. Garantisce una rapida convalida dei problemi, il loro isolamento e la correzione dei cali prestazionali.

## CASE STUDY

### Supporto durante una chiamata VIP con Nexthink

Quando nel corso di un'importante riunione dirigenziale sono emersi problemi tecnici, il team di Tokio Marine ha risolto il problema in pochi minuti grazie a Nexthink.

# Migliorare la produttività di filiali, call center e altri ambienti

## La sfida per le banche

Le sedi operative delle banche, tra cui le sedi centrali, le filiali, i call center e qualsiasi ambiente da remoto, sono sempre più digitalizzate e distribuite. Questo genera un numero crescente di punti di contatto digitali da monitorare e gestire.

Senza visibilità e informazioni coerenti e in tempo reale sulle prestazioni IT delle sedi distanti, i responsabili dei workplace digitali spesso non vengono a conoscenza dei nuovi problemi tecnologici che impattano sull'esperienza dei collaboratori a contatto con i clienti.

I team IT centrali vengono avvisati solo quando i sistemi, i dispositivi o le applicazioni sono in downtime. A quel punto, con la produttività dei dipendenti ormai compromessa a discapito dell'esperienza del cliente, sono necessari costosi interventi correttivi sul campo.

## Perché Nexthink?

Potendo rilevare in tempo reale i problemi in filiali, call center e sui dispositivi dei lavoratori da remoto, i team del workplace digitale possono diagnosticare e correggere i problemi prima che abbiano un impatto sull'operatività dei collaboratori.

Il monitoraggio continuo dell'esperienza dei collaboratori mentre usano hardware, VDI e applicazioni cruciali può assicurare un accesso continuo agli strumenti e un lavoro sempre fluido, ovunque.

Ad esempio, l'orario di maggior affluenza per molte filiali è dalle 9:00 alle 11:00. Con l'utilizzo di Nexthink, i team IT possono monitorare ogni eventuale interruzione in tempo reale e garantire la produttività nelle ore di lavoro più intense.

Con una visibilità completa sul workplace digitale e il monitoraggio delle prestazioni, le banche possono offrire un'esperienza digitale superiore, migliorando la produttività dei collaboratori presso filiali e call center, attirando e trattenendo in azienda i migliori talenti.





## CASE STUDY

# Società di servizi finanziari riduce le interruzioni nelle filiali con Nexthink

Una società finanziaria internazionale ha collaborato con Nexthink per migliorare l'affidabilità dei servizi di deposito della filiale. L'azienda ha scoperto che quando gli sportelli bancomat restavano inattivi per un certo periodo, il tempo di elaborazione degli assegni risultava significativamente più lungo al loro riavvio. Il problema generava un'esperienza frustrante sia per i clienti che utilizzavano questi sportelli sia per i collaboratori incaricati del supporto.

Nexthink Infinity ha fornito una dashboard con visibilità su tutti gli sportelli bancomat nelle varie filiali. Degli alert automatici avvisano automaticamente i dipendenti della filiale se uno sportello inattivo è a rischio di rallentamento e li invita a eseguire un refresh per mantenerlo in funzione e alla giusta velocità. Di conseguenza sono diminuiti i disagi e l'esperienza di collaboratori e clienti è migliorata.

### Le principali soluzioni Nexthink per filiali e call center

**Benchmark delle filiali:** Nexthink Infinity può offrirti visibilità IT su tutte le filiali per confrontare quelle che funzionano in modo efficace e quelle più lente.

**Benchmark applicativo:** A livello di applicazioni, Nexthink è in grado di utilizzare i dati di intelligence di tutti i nostri clienti che utilizzano le tue stesse applicazioni, come le applicazioni dei call center. Questa intelligence ti avvisa se i livelli prestazionali scendono al di sotto dei benchmark del settore e risolve il problema. In questo modo non devi inviare personale sul campo e previeni la perdita di ricavi.

**Coinvolgere i collaboratori:** Nexthink aiuta a migliorare le comunicazioni con il personale a contatto con i clienti in tutte le attività, grazie a campagne mirate volte a gestire e correggere subito le interruzioni dell'esperienza degli utenti, migliorando la produttività.

## CASE STUDY

### Edward Jones monitora l'esperienza dei collaboratori con Nexthink

La società di servizi finanziari Edward Jones ha adottato Nexthink per avere visibilità sulle prestazioni di dispositivi e applicazioni dal punto di vista dei collaboratori.



# Ottenere progetti di trasformazione digitale di successo



## La sfida per le banche

Visto il settore altamente competitivo, le banche sono chiamate a promuovere la trasformazione digitale, ma sono rallentate da sistemi IT vecchi e inaffidabili. Questo le vede impegnate in un perenne sforzo per modernizzarsi, integrare le novità e gestire i rischi.

In un contesto di incertezze di mercato e pressioni per contenere i costi, servono strumenti efficienti e intuitivi che offrano più visibilità e consentano di rilevare eventuali problemi prima di implementare nuove tecnologie.

Se puoi visualizzare tutti i dispositivi, i sistemi operativi e le applicazioni presenti nel tuo ambiente, puoi anche capire in quali ambiti le nuove tecnologie saranno compatibili e in quali no. In questo modo si può definire una strategia per risolvere i problemi in anticipo.

## Perché Nexthink?

Una diagnostica avanzata offre visibilità in tempo reale sullo scenario IT, trasformando la gestione IT da reattiva a proattiva.

Utilizzando i dati di benchmarking per prevedere i potenziali punti di errore prima di implementare una tecnologia, e abilitando risoluzioni automatizzate come workflow complessi per eventuali problemi successivi al roll-out, Nexthink può consentire alle banche di monitorare i progressi dall'inizio alla fine. Questo riduce in modo significativo i rischi associati alla trasformazione digitale.

Ad esempio, forniamo informazioni sulle prestazioni delle applicazioni prima e dopo il passaggio al cloud, aiutandoti a prendere la decisione corretta su quando disattivare in sicurezza l'infrastruttura legacy on-premise, evitando il rischio di interruzioni.

Inoltre, semplificando le operazioni IT con la riduzione del volume degli incidenti e del tempo medio di risoluzione, ti aiutiamo a velocizzare l'innovazione e a portare più rapidamente sul mercato nuovi servizi digitali per i clienti.



## CASE STUDY

# Un importante gruppo internazionale Fortune 500 supporta M&A efficienti con Nexthink

Grazie al supporto di Nexthink, un importante gruppo internazionale con sede negli Stati Uniti è riuscito a tagliare da mesi a giorni i tempi di integrazione tecnologica di una sua recente acquisizione.

Impostando in anticipo le dashboard, l'organizzazione è stata in grado di acquisire una visione complessiva delle tecnologie, sia internamente che esternamente all'azienda acquisita.

In questo modo, è stato possibile valutare all'istante i dispositivi, le applicazioni e il sentiment dei collaboratori verso l'esperienza utente all'interno dell'azienda acquisita. Ciò ha eliminato la necessità di richiedere informazioni, risparmiando sui tempi di comunicazione e velocizzando notevolmente la transizione tecnologica.

### Le principali soluzioni Nexthink per la trasformazione digitale

**Valutazione completa:** Nexthink Infinity offre più visibilità sugli utenti e le loro connessioni, i dati di adozione, gli errori, il sentiment e su molte altre metriche relative all'esperienza utente. In questo modo le banche possono eliminare eventuali sorprese legate a una trasformazione ancora precoce ed evitare i rollback.

**Facilitare la trasformazione:** Con Nexthink Flow è possibile automatizzare completamente processi di trasformazione estremamente complessi. Combina dati basati su AI con un motore di orchestrazione low-code in tempo reale per ottimizzare workflow complessi, monitorare l'avanzamento, gestire le eccezioni verificando il corretto completamento di tutte le attività.

**Superare la resistenza al cambiamento:** Con Nexthink Application Experience e Adopt, è facile identificare gli utenti che non hanno adottato uno strumento e sapere in cosa aiutarli. Le banche, ad esempio, possono inserire nelle applicazioni una guida in tempo reale per supportare i dipendenti durante il loro lavoro.

## CASE STUDY

### L'eccezionale workplace digitale di ABN AMRO

Con Nexthink, ABN AMRO ha potuto acquisire il sentiment degli utenti rispetto all'IT e ha automatizzato le remediation essenziali, contribuendo allo sviluppo di un workplace digitale perfetto.



# Migliorare la compliance e la sostenibilità

## La sfida per le banche

Uno studio di Thomson Reuters Regulatory Intelligence ha rilevato che il 68% delle società in ambito finanziario indica la necessità di stare al passo con i cambiamenti normativi come la sfida principale per la compliance.<sup>2</sup>

Oggi le banche devono rispettare normative come PCI DSS, SOX e GDPR, e nel contempo velocizzare la loro innovazione verso un futuro più sostenibile. A tal fine, possono pensare ad un IT proattivo che abbia dashboard di sicurezza e analisi basate su AI. Queste opzioni forniscono una visione in tempo reale sulle configurazioni per la compliance e sulle impostazioni dei dispositivi, inclusi gli avvisi automatici per i dispositivi o le attività non conformi.

## Perché Nexthink?

**PCI DSS:** Monitoraggio, rilevamento, avvisi e workflow di correzione automatizzati per modifiche o tentativi di accesso non autorizzati a configurazioni e software correlati agli standard PCI DSS.

**SOX:** Tracciamento dettagliato degli accessi e delle modifiche ai sistemi finanziari, monitoraggio in tempo reale delle prestazioni delle applicazioni finanziarie critiche e audit trail completi per i controlli IT e l'integrità del sistema.

**GDPR:** Rilevamento e mappatura del personale e dei dispositivi che elaborano dati finanziari, monitoraggio e tracciamento dei modelli di accesso/esportazione dei dati all'interno delle applicazioni e dei flussi di lavoro automatizzati.

## Supporto alla sostenibilità

Nexthink supporta l'integrazione dei criteri di sostenibilità nelle decisioni inerenti refresh e acquisti di hardware, sostenendo così le aziende che cercano di ottenere la neutralità delle emissioni di carbonio, centrare gli obiettivi Net Zero e soddisfare i requisiti di conformità alla sostenibilità. Le dashboard supportano la riduzione dell'impatto ambientale fornendo informazioni per ottimizzare l'efficienza energetica e promuovere pratiche IT sostenibili.



<sup>2</sup> [Cost of Compliance 2021: Shaping the Future](#), Thomson Reuters Regulatory Intelligence

## CASE STUDY

# Informazioni proattive per lo stato di salute SCCM di una banca globale

Ai fini della compliance, lato sicurezza, è fondamentale mantenere aggiornate tutte le postazioni di lavoro degli utenti finali. È quindi essenziale avere dei client Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) sani e installati su tutti i PC degli utenti.

Una banca globale ha notato che alcuni PC dei suoi utenti finali non ricevevano o non installavano aggiornamenti critici. Questo li rendeva potenzialmente vulnerabili e non conformi.

Le dashboard live di Nexthink offrono informazioni in tempo reale sull'implementazione SCCM della banca, consentendo il monitoraggio proattivo e l'identificazione dei potenziali problemi.

Le dashboard forniscono all'IT informazioni proattive sulla salute del client SCCM, sul monitoraggio della conformità delle patch, sulle prestazioni dei dispositivi e sulla connettività del client SCCM. Di conseguenza, questa banca ha migliorato la sicurezza e la compliance riducendo i downtime e ottimizzando l'esperienza degli utenti.

## Le principali soluzioni Nexthink per la compliance

**Supporto alla sicurezza:** Nexthink Infinity supporta la conformità PCI DSS, consentendo alle banche di attuare robuste misure di controllo degli accessi e avere piena visibilità sulla zona messa in sicurezza. Supporta inoltre gli audit interni, le valutazioni del rischio e il monitoraggio periodico.

**Risposta automatica agli incidenti:** Nexthink consente workflow e remediation automatizzati per ridurre i downtime degli utenti e far risparmiare tempo prezioso agli amministratori IT. È possibile ottenere diagnosi automatizzate e feedback degli utenti per problemi quali hard reset, applicazioni lente e tempi di accesso prolungati.

**IT sostenibile:** Con Nexthink Infinity, una banca può monitorare il consumo energetico del suo parco dispositivi e l'equivalente impronta di carbonio. Può inoltre rilevare i piani di risparmio energetico non necessari dei dispositivi e modificarli da remoto. Nexthink aiuta anche ad acquisire informazioni sulle politiche energetiche e sui gruppi di utenti che hanno necessità di formazione su pratiche più sostenibili.

## CASE STUDY

### Compliance continua per 750.000 dispositivi con Nexthink Flow

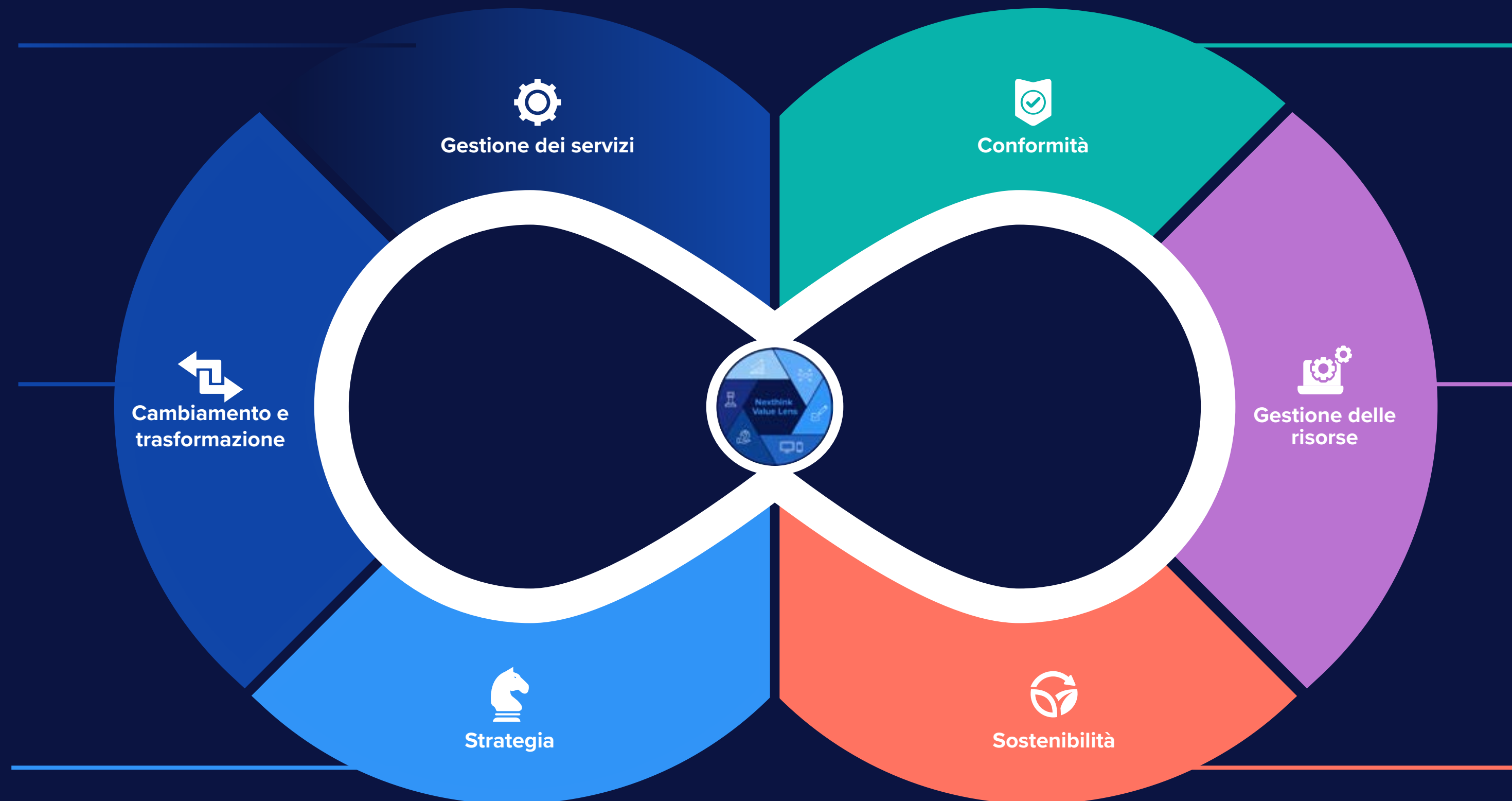
Scopri come Accenture utilizza un'efficace motore di orchestrazione per risolvere i problemi ricorrenti di conformità, migliorando automaticamente la produttività dei team IT e dei collaboratori.

# Comprendere il valore di Nexthink

- Riduci il carico di lavoro reattivo
- Automazione proattiva
- Migliora l'efficienza dell'IT
- Previene le interruzioni tecnologiche
- Produttività dei collaboratori

- Migliora la velocità e la qualità
- Adozione digitale
- Attività di M&A
- Budget e pianificazione

- Migliora l'esperienza dei dipendenti
- Migliora la soddisfazione dei clienti
- Orientamento ai dati
- Attira e trattieni i talenti
- Metodologia XLA



Nexthink riconosciuta come Leader nel Magic Quadrant™ 2024 di Gartner® per i tool DEX



# Trasformare l'esperienza digitale dei collaboratori nelle banche

Con la visibilità e il controllo offerti da Nexthink, la tua banca può garantire ai collaboratori esperienze digitali innovative che migliorano anche l'esperienza dei clienti, il vero futuro di qualunque banca.

Contatta il tuo team dedicato al settore bancario per organizzare un workshop pratico oggi stesso.

Leggi cosa pensano di noi i clienti Nexthink.  
Scopri di più sulle soluzioni Nexthink.





# nextthink

Scelti da

---

